

Peran Protokoler Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur

Wildan Taufik

Alumni Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara
Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

Abstact: The purpose of this study is to describe and analyze the role of the Regional Secretariat Protocol in supporting the Performance of the Governor of East Kalimantan. Defined research focuses are : The Protocol role as a regulator of events, the Protocol role as a regulator of the working visit, and the Protocol role as the reception of local government and also the supporting factors and obstacle factors of the Protocol role in supporting the performance of the Governor of East Kalimantan. Sources of the data taken from the key informants such as The Assistant Public Welfare, Head of the protocol, Head of Public Relations and also informant such as Head of the Sub-part of the ceremony and trip leader, Head of the sub reception of local government and some staff protocols. Analisis data used interactive model developed by Milles, Huberman and Saldana through the stages.

Keywords: Role of Protocol, Ceremonial Activities.

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran protokoler Sekretariat Daerah dalam menunjang kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur. Fokus penelitian yang ditetapkan : Peran protokoler sebagai pengatur acara, Peran protokoler sebagai pengatur kunjungan kerja, dan Peran protokoler sebagai penerima tamu pemerintah daerah serta faktor pendukung dan penghambat peran protokoler dalam menunjang kelancaran kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur. Sumber data diambil dari key informan seperti Asisten Kesejahteraan Rakyat, Kepala Biro Humas dan Protokol, Kepala Bagian Kehumasan dan Kepala Bagian Protokol serta informan lain yaitu Kasubbag Upacara dan Perjalanan Pimpinan, Kasubbag Penerimaan Tamu Pemerintah Daerah, dan beberapa staf di bagian protokol serta didukung data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan Milles, Huberman dan Saldana.

Kata Kunci : Peran Protokoler, Kegiatan Seremonial.

Pada era pembangunan dewasa ini, pemerintah telah berupaya memperbaiki dan meningkatkan peran masing-masing aparatur dalam organisasi pemerintahan agar mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan memberikan nilai manfaat bagi organisasi atau masyarakat lainnya. Tidak terkecuali aparatur Protokol pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki peranan diantaranya melaksanakan ketentuan keprotokolan yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan sesuai Undang-undang Nomor 9 tahun 2010 tentang keprotokolan.

Dalam lingkup pemerintahan saat ini, setiap kegiatan yang bersifat seremonial seperti upacara bendera atau bukan upacara bendera, pelantikan-pelantikan, acara resmi (*formal*), acara setengah resmi (*semi formal*), acara tidak resmi (*non formal*), perjalanan pimpinan, kunjungan kerja, penerimaan tamu-tamu

pemerintah daerah, tamu-tamu audiensi, penandatanganan perjanjian kerjasama, rapat-rapat pimpinan dan kegiatan lainnya selalu diatur secara protokoler agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kelancaran suatu acara dapat memperlihatkan kesiapan suatu organisasi pemerintahan dalam menyelenggarakan sebuah acara resmi yang prosedur pelaksanaannya sudah merupakan suatu ketentuan yang diatur dalam undang-undang sehingga bersifat mengikat secara hukum.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan atau disingkat UUK, menjelaskan arti keprotokolan. Secara kongkrit sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat. Semua orang yang menduduki posisi atau jabatan strategis dalam kenegaraan mulai dari pusat sampai ke daerah, seluruh kelembagaan negara beserta lambang dan pejabat termasuk tokoh masyarakat tertentu wajib diberikan perlakuan yang bersifat khusus, berbeda dengan warga negara biasa pada umumnya.

Mengingat banyaknya tugas-tugas Gubernur Kalimantan Timur dalam menjalankan roda pemerintahan, terutama berkenaan dengan kegiatan seremonial seperti acara-acara/ upacara, perjalanan pimpinan atau kunjungan kerja, dan penerimaan tamu-tamu pemerintah daerah, maka dibutuhkan peran protokoler Sekretariat Daerah dalam menunjang tugas-tugas tersebut yang hasilnya akan memberikan kemudahan dan kelancaran kegiatan gubernur selaku kepala daerah. Sedangkan jika ditinjau dari tugas pokok dan fungsinya, bagian protokol bukan hanya melaksanakan penyiapan bahan, kebijakan, koordinasi, tetapi juga pembinaan, bimbingan, pengendalian bidang penerimaan tamu pemerintahan daerah, upacara dan perjalanan dinas pimpinan serta tata usaha biro.

Peran Protokoler: Sebuah Kerangka Teoritis

Istilah peran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Menurut Soekanto (2002 : 243), peran adalah merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan/ diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.

Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial, maka setidaknya menurut Levinson dalam Soekanto (2009 : 213) mengatakan peran mencakup 3 hal, yaitu (1) peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat, (2) peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi, (3) peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat itu muncullah apa yang dinamakan peran (*role*).

Dari beberapa pandangan para ahli di atas penulis berpendapat bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

Selanjutnya dalam hal ini kita perlu juga memahami apa yang dimaksud dengan protokoler. Secara etimologis istilah protokol dalam bahasa Inggris disebutkan *protocol*, bahasa Perancis *protocole*, bahasa Latin *protocoll(um)* dan bahasa Yunani *protocollon*. Sedangkan dalam kamus Bahasa Inggris Oxford disebutkan, “*Protocol is the code of ceremonial forms or courtesies used in official dealings, as between heads of state or diplomats.*” Sedangkan istilah protokol menurut “Kamus Umum Bahasa Indonesia” adalah (a) surat-surat resmi yang memuat hasil-hasil perundingan / persetujuan, (b) peraturan-peraturan upacara di Istana Kepala Negara, dan (c) berkenaan dengan penyambutan tamu-tamu Negara. (W.J.S. Poerwadarminta, 2003).

Menurut Cahyono (2012 : 7) bahwa Protokol berasal dari bahasa Yunani yaitu “*pro tos*” yang artinya lembar pertama dan “*kola*” yang artinya melekatkan. Jadi pada mulanya protokol berarti lembar pertama yang dilekatkan pada suatu dokumen berisi persetujuan yang bersifat nasional maupun internasional. Kemudian arti protokol berkembang sehingga arti dan pengertian protokol adalah catatan resmi yang dibuat pada akhir setiap sidang dan ditandatangani oleh segenap peserta sidang, atau dapat disebut “perjanjian internasional”.

Menurut Romli (2014) bahwa protokol tidak merujuk pada manusia atau orang tetapi protokol merupakan “sistem” atau “aturan”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa protokol sebagai peraturan upacara di istana kepala negara atau berkenaan dengan penyambutan tamu-tamu negara, dan sebagainya, dan tata cara yang secara internasional berlaku dalam hubungan diplomatik.

Dalam bahasa percakapan sehari-hari disebutkan arti protokol yang merujuk pada orang yang bertugas mengatur jalannya upacara. Sementara pendapat yang hampir sama disampaikan Arifien (2004) yang menyebutkan bahwa protokoler

adalah suatu julukan yang bersifat filosofis terhadap seseorang atau institusi yang melaksanakan ketentuan keprotokolan sebagaimana mestinya.

Cahyono (2012 : 12) berpendapat bahwa protokol memiliki peran yang sangat vital yaitu bagaimana memainkan figur sentral pada suatu organisasi pemerintahan yaitu terhadap pimpinan atau kepala daerah itu sendiri. Sehingga diperlukan kesiapan para petugas protokoler. Jika melakukan kesalahan, petugas protokoler harus siap dikoreksi. Untuk itu juga diperlukan *teamwork* atau kerjasama tim yang solid, jangan sampai saling menyalahkan diantara sesama petugas. Terlebih lagi citra negatif yang terjadi akan sulit untuk dihilangkan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa dalam situasi gawat atau genting, protokol harus cepat mengambil sikap. Contohnya ketika dalam suatu acara resmi atau upacara terdapat pejabat utama atau pejabat lainnya yang berpakaian tidak sesuai undangan dan bentuk acara yang sedang berlangsung, maka harus segera diingatkan bahkan dapat diganti dengan pejabat yang lain. Dalam hal ini protokoler memiliki kewenangan untuk mengatur pakaian yang dikenakan seseorang sesuai dengan acara tersebut, termasuk protokoler di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Pengaturan ini bertujuan agar pakaian yang digunakan dalam sebuah acara resmi bisa seragam dalam artian menyesuaikan dengan bentuk acara protokoler yang sedang dilakukan.

Komunikasi Protokoler

Manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok ataupun organisasi selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok yang terdiri dari atasan dan bawahan. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Secara umum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah. Pendapat ahli Cragan dan Shields (1998 : 23) menyebutkan bahwa teori komunikasi merupakan hubungan di antara konsep teoritikal yang membantu, memberi secara keseluruhan ataupun sebagiannya, keterangan, penjelasan, penerangan, penilaian ataupun ramalan tindakan manusia berdasarkan komunikator (orang) berkomunikasi (bercakap, menulis, membaca, mendengar, menonton dan sebagainya) untuk jangka masa tertentu melalui media.

Sedangkan Stoner (2001 : 13) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. Komunikasi dapat dibagi menjadi dua bentuk yaitu ; a) *Interpersonal Communication* / komunikasi antar pribadi, dimana proses pemindahan informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih dalam suatu kelompok kecil manusia, b) *Organization Communication*, adalah proses dimana pembicara secara sistematis memberikan informasi dan memindahkan pengertian kepada

orang banyak dalam organisasi dan kepada pribadi-pribadi dan lembaga di luar yang ada hubungan (Widjaya, 1993 : 8).

Seremonial Sebagai Sebuah Kegiatan Wajib Bagi Gubernur

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2009) disebutkan bahwa arti seremonial adalah sesuatu yang bersifat seremoni atau upacara. Sebagian masyarakat berpendapat bahwa seremonial adalah hal-hal yang sekedar perayaan tanpa mengandung makna apapun. Atau diartikan bahwa seremonial berarti merayakan acara-acara khusus. Contohnya ; pidato penghormatan, inspirasi, pujian, bersulang, pengenalan, membuat dan menerima penghargaan, dan pidato setelah makan malam.

Kegiatan seremonial dalam lingkungan pemerintahan provinsi merupakan kegiatan yang tidak terpisahkan dengan peran gubernur atau kepala daerah atau pejabat dalam suatu instansi dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan. Sehubungan dengan arti seremonial yang dikemukakan diatas, maka kegiatan seremonial Gubernur adalah segala kegiatan gubernur yang bersifat seremonial sebagaimana tercantum dalam Buku Pedoman Teknis Keprotokolan (2009 : 5) yaitu penerimaan tamu/ audiensi, kunjungan tamu (dalam dan luar negeri), perjalanan daerah, pengaturan rapat/ sidang, penyelenggaraan upacara-upacara seperti : Hari Besar Nasional, Hari Besar Keagamaan, Peresmian Proyek, HUT Instansi/ organisasi, Upacara Bendera, Pengucapan Sumpah, Pelantikan, Serah Terima Jabatan, Penandatanganan Kerjasama, Peresmian Pembukaan/penutupan seminar, Penempatan Tanda Kehormatan dan penghargaan, Temu Wicara, Pemakaman, Peletakan Karangan Bunga, dan lain-lain, maka penulis merangkum berbagai kegiatan seremonial tersebut dalam tiga jenis kegiatan yang berhubungan dengan peran protokoler sendiri yaitu ; kegiatan acara, kunjungan kerja dan penerimaan tamu pemerintah daerah.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan : Peran protokoler sebagai pengatur acara, Peran protokoler sebagai pengatur kunjungan kerja, dan Peran protokoler sebagai penerima tamu pemerintah daerah serta faktor pendukung dan penghambat peran protokoler dalam menunjang kelancaran kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur. Sumber data diambil dari key informan seperti Asisten Kesejahteraan Rakyat, Kepala Biro Humas dan Protokol, Kepala Bagian Kehumasan dan Kepala Bagian Protokol serta informan lain yaitu Kasubbag Upacara dan Perjalanan Pimpinan, Kasubbag Penerimaan Tamu Pemerintah Daerah, dan beberapa staf di bagian protokol serta didukung data sekunder.

Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan Milles, Huberman dan Saldana melalui tahapan-tahapan kondensasi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Peran Protokoler Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur

Peran Protokoler Sebagai Pengatur Acara

Protokoler merupakan unsur pelaksana yang mengatur acara-acara gubernur, sehingga semua aktivitasnya dapat dilaksanakan lebih terarah dan efektif. Apalagi dilihat perkembangannya mengenai tugas gubernur yang semakin padat maka kehadiran petugas protokol sangatlah diperlukan. Terutama berkenaan dengan kegiatan seremonial seperti upacara atau acara-acara resmi dan tidak resmi, yang harus memenuhi standar keprotokolan sesuai dengan aturan mengenai keprotokoleran yang diatur dalam undang-undang.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa masalah yang muncul bukan praktis merupakan kelalaian protokoler saja, tetapi diantaranya karena perubahan jadwal gubernur, ketidaksiapan aparatur protokoler di lapangan, keinginan pimpinan, kompetensi protokoler yang kurang, kondisi di tempat acara dan faktor lainnya. Namun karena adanya kesigapan dan koordinasi yang baik selama ini maka kesenjangan yang terjadi dapat diselesaikan dan tidak menimbulkan masalah yang berarti.

Dalam kurun waktu satu tahun terakhir (2014), acara-acara Gubernur Kalimantan Timur yang diatur oleh protokoler termasuk cukup besar yaitu 745 kegiatan baik berupa acara *formal*, *semi formal* dan *non formal*. Jika dibuat rata-rata kegiatan perbulan maka dapat disimpulkan bahwa dalam satu bulannya terdapat 62 acara Gubernur Kalimantan Timur yang diatur dan disiapkan petugas protokoler termasuk di hari kerja, hari libur atau di luar jam kerja seperti pada acara-acara malam hari. Sementara dalam realita di lapangan terkadang dalam satu hari terdapat tiga, empat, lima kegiatan bahkan lebih. Keadaan demikian dapat membawa konsekuensi terhadap pimpinan baik kabag dan kasubbag protokol yang kesulitan untuk mengatur staf protokoler yang bertugas di lapangan.

Sesuai informasi yang diperoleh dari narasumber bahwa protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur masih kekurangan tenaga khususnya sebagai pembawa acara resmi dan tidak resmi terutama yang berskala besar atau level internasional yang dihadiri pejabat negara seperti presiden dan wakil presiden, seperti acara Pembukaan Kejuaraan Nasional Olahraga, Peresmian atau *Ground Breaking* Proyek-proyek Pembangunan Pemerintah, Malam Pisah Sambut atau Temu Kenal Pejabat Daerah, *Welcome Party* atau Jamuan Makan bersama Duta Besar negara sahabat dan investor asing, yang tentunya melibatkan pembawa acara yang mampu berbahasa asing sesuai dengan acara yang sedang dilaksanakan.

Sedangkan untuk kegiatan acara yang bersifat upacara baik upacara bendera atau bukan upacara bendera, maka petugas protokol melakukan koordinasi dengan pihak terkait pelaksanaan kegiatan, mengatur kelengkapan upacara (pejabat, pelaku, petugas upacara), mempersiapkan perlengkapan upacara (peralatan dan logistik), membuat rencana upacara, susunan acara, juklak upacara, *lay out* tempat acara, menentukan pakaian upacara, mengatur pelaksanaan gladi kotor dan gladi bersih, melaporkan segala persiapan kepada Gubernur Kalimantan Timur untuk diketahui, dipelajari dan dikoreksi untuk dijadikan panduan kegiatan. Untuk

menunjang kelancaran tugas-tugas tersebut maka diperlukan petugas protokol yang profesional.

Peran Protokoler Sebagai Pengatur Kunjungan Kerja

Dalam rangka efektivitas perjalanan pimpinan/ gubernur ke luar daerah maka diperlukan petugas protokol yang mampu menjalankan perannya secara efektif, sebab akan membawa konsekuensi terhadap kegiatan seremonial gubernur. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kegiatan perjalanan pimpinan atau kunjungan kerja Gubernur Kalimantan Timur menurut data tahun 2014 sebanyak 174 kali perjalanan dengan rincian ke dalam daerah sebanyak 121 kali, ke luar daerah sebanyak 53 kali. Sedangkan perjalanan pimpinan terbanyak pada bulan Maret dan September yaitu 23 kali, dan perjalanan paling sedikit pada awal tahun bulan Januari dan akhir tahun bulan Desember yang masing-masing sebanyak 7 kali perjalanan. Dapat dimaklumi bahwa kondisi ini dipengaruhi kesiapan dan ketersediaan anggaran perjalanan di awal tahun anggaran baru dan di akhir menjelang tutupnya anggaran pada tahun tersebut, sehingga jumlah perjalanan pimpinan mengalami pengurangan dan penyesuaian dengan skala prioritas pimpinan.

Sebagaimana yang dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa kegiatan perjalanan pimpinan/ gubernur telah diatur berdasarkan pedoman protokol, dan dalam hal ini dibagi menjadi dua bagian, antara lain ;

1. Perjalanan dalam daerah (Kabupaten/ Kota)
Kunjungan ini meliputi peninjauan proyek-proyek pembangunan pemerintah, kunjungan sidak (operasi mendadak) atau kunjungan kerja biasa ke beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur beserta unit pelaksana di kabupaten/ kota, dan pemberian bantuan-bantuan sosial, pendidikan, pertanian, perikanan dan sebagainya baik secara langsung ke masyarakat atau melalui jajaran pemerintah setempat.
2. Perjalanan luar daerah (luar provinsi)
Kunjungan ini menyangkut kehadiran pimpinan dalam menghadiri undangan rapat-rapat dengan pemerintah pusat, agenda pertemuan nasional seperti Raker Gubernur Se-Indonesia, Musrenbangnas, peringatan hari-hari besar nasional, konsultasi dengan pemerintah pusat, studi banding ke daerah lain, dan sebagainya.

Jika dibuat rata-rata kegiatan perjalanan pimpinan baik ke dalam dan luar daerah yang di atur secara protokoler yaitu 14 kali perjalanan dinas perbulan dengan pembagian rotasi protokoler pada Sub Bagian Upacara dan Perjalanan Pimpinan sejumlah 6 orang ditambah 1 orang kasubbag UPP, maka kegiatan tersebut perlu didukung staf protokol dari sub bagian lainnya. Untuk perjalanan pimpinan ke dalam daerah yang bersifat kunjungan kerja meninjau proyek-proyek pembangunan pemerintah daerah yang memerlukan waktu beberapa hari dengan jarak tempuh dan rute yang cukup berat sampai ke wilayah pedalaman dengan agenda kegiatan yang cukup padat, tidak bisa hanya menugaskan satu orang saja, tetapi dua atau bahkan tiga orang petugas protokoler di lapangan. Tujuannya untuk mempermudah koordinasi dan pembagian tugas masing-masing agar kegiatan gubernur dapat berjalan lancar dan terlayani dengan baik. Sebagai pengatur perjalanan pimpinan

yang berkenaan dengan kunjungan kerja, maka yang harus dilakukan protokol antara lain ; (a) menyiapkan dan menyusun *rundown* kegiatan perjalanan pimpinan atau kunjungan kerja dari awal hingga akhir, (b) melakukan peninjauan awal dan reservasi akomodasi dan transportasi di tempat kunjungan, (c) mendampingi gubernur selama kunjungan.

Dalam kegiatan kunjungan ke daerah maka yang perlu dipertimbangkan adalah faktor kemudahan dan kesulitan ke tempat tujuan. Karena itu perlu menentukan jumlah staf protokoler yang bertugas. Terkadang di beberapa daerah untuk mencapai tujuan tidak tersedia akomodasi yang representatif, namun kondisi ini tentunya harus perlu dipahami oleh pimpinan termasuk masalah transportasi yang terbatas di daerah. Protokoler harus bisa menentukan jalur mana yang dianggap mudah dan lancar serta berisiko kecil. Ironisnya terkadang gubernur menghadiri acara yang jalurnya ditempuh melalui jalur sungai dan menggunakan speed boat atau kapal kecil dengan kapasitas terbatas. Tentunya keadaan yang demikian protokoler dapat mempertimbangkan konsekuensi logis yang mungkin terjadi.

Melihat fenomena yang terjadi berkenaan dengan peran protokoler sebagai pengatur kunjungan kerja ke beberapa daerah, maka perlu mempertimbangkan secara tepat guna, mengingat letak geografis yang penuh resiko, tentunya perlu kesiapan sarana transportasi yang memadai, baik ditinjau dari segi kapasitas maupun keselamatan gubernur beserta pejabat lainnya sehingga dapat ke tempat tujuan dengan selamat. Sesuai tugas di lapangan bahwa protokoler mengarahkan, mengatur dan mengendalikan selama dalam perjalanan hingga sampai tempat tujuan atau pelaksanaan acara. Sebagaimana yang dikemukakan Osborn dan Gabreal (2008 : 218) bahwa keberhasilan sesuatu kegiatan akan ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan pengarahan, pengaturan dan pengendalian. Karena itu dalam setiap kegiatan apapun dibutuhkan seseorang yang mampu mengarahkan, mengatur dan mengendalikan faktor pendukung sehingga tujuan yang direncanakan dapat dicapai sesuai yang diharapkan.

Peran Protokoler Sebagai Penerima Tamu Pemerintah Daerah

Penerimaan dan pelayanan tamu resmi pemerintah daerah atau tamu-tamu Gubernur Kalimantan Timur semuanya diatur secara keprotokolan. Dalam hasil penelitian disebutkan bahwa bagian penerimaan tamu telah merekap jadwal selama satu tahun yaitu tahun 2014 ke dalam tiga bentuk penerimaan tamu yaitu : 1) kunjungan tamu luar negeri, 2) kunjungan tamu dalam negeri dan, 3) tamu audiensi. Jumlah secara keseluruhan yaitu 310 kunjungan tamu, dengan rincian tamu luar negeri sebanyak 11 kunjungan, tamu dalam negeri sebanyak 69 kunjungan, dan tamu-tamu audiensi sebanyak 230 kunjungan audiensi.

Kunjungan-kunjungan tamu audiensi tersebut belum termasuk tamu-tamu di luar jam kerja yang lebih banyak diatur oleh ajudan atau Sekretaris Pribadi Gubernur yang bisa dilaksanakan pada malam hari atau di hari libur yang kebanyakan bersifat non protokoler. Kunjungan tamu resmi gubernur terbanyak terjadi pada bulan September yaitu 13 kunjungan tamu dalam negeri, sedangkan kunjungan tamu luar

negeri berkisar 1 dan 2 kunjungan tamu saja, bahkan di bulan Maret, November dan Desember tidak ada kunjungan tamu dari luar negeri.

Berdasarkan penugasannya maka pendampingan tamu pemerintah daerah yang berkunjung dengan rombongan besar akan melibatkan dua atau tiga protokoler yang bertugas di lapangan seperti kunjungan presiden atau wakil presiden dengan rombongan kementerian serta perangkat kepresidenan yang jumlahnya bisa mencapai 20 orang bahkan lebih seperti ajudan, Protokol Istana, Paspampres (Pasukan Pengamanan Presiden) yang dulu dikenal dengan sebutan Paswalpres (Pasukan Pengawal Presiden). Kedatangan tamu-tamu dalam jumlah besar memerlukan perhatian lebih terutama dalam mengatur *rundown* kegiatan di daerah, pengaturan penjemputan dan penghantaran, transportasi, akomodasi, pengamanan dan sebagainya.

Dalam kunjungan tamu ke daerah, protokoler tamu senantiasa melakukan koordinasi dengan pihak tamu karena terkadang *rundown* kunjungan tidak sesuai dengan kondisi daerah, sehingga harus disusun menyesuaikan kondisi daerah dan masyarakat setempat yang masih memiliki karakter dan keragaman adat istiadat yang berbeda-beda. Sedangkan tamu-tamu audiensi baik resmi atau tidak resmi lebih mudah diatur mengingat didalamnya terlibat juga ajudan dan Sekretaris Pribadi gubernur yang memonitor dan mengatur jadwalnya. Tamu audiensi gubernur diantaranya dari kalangan instansi pemerintah, swasta, investor, organisasi masyarakat, tokoh agama (Toga), tokoh adat (Todat), tokoh masyarakat tertentu (Tomastu), Organisasi Kepemudaan (OKP) dan tamu lainnya. Terkait kunjungan tamu-tamu audiensi gubernur terkadang masih ditemui salah komunikasi atau *misscommunication* dalam pengaturannya sehingga terkadang berbeda antar jadwal protokoler dan Sekretaris Pribadi (Sespri) Gubernur yang harus diatur ulang agar teratur dan tidak berbenturan.

Saat ini parameter keberhasilan peran protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai penerima tamu pemerintah daerah dapat diketahui dari lancarnya pengaturan dalam setiap kunjungan tamu gubernur dan tidak ada keluhan yang berarti yang mengganggu kewibawaan pimpinan. Sehubungan hal tersebut maka staf protokoler harus memahami setiap kegiatan yang dilakukan, dan di sisi lain harus memiliki *goodwill* untuk berperilaku positif dalam semua aktivitas, termasuk dalam menangani acara organisasi, pengetahuan dan penerapan norma keprotokolan yang akan mempengaruhi kegiatan seremonial gubernur dan citra pemerintah daerah.

Pada hakekatnya tujuan pengaturan keprotokolan adalah untuk terciptanya situasi yang menyenangkan “*to create a pleasant situation*”. Semata-mata untuk menjaga harga diri dan kewibawaan pemimpin serta organisasi. Sebab baik buruknya dalam penyambutan tamu akan berkesan pada tamunya dan akan berimplikasi terhadap pimpinan. Dengan demikian sudah selayaknya jika petugas protokoler menunjukkan kegiatan seremonial yang baik agar citra gubernur selaku tuan rumah yang baik dapat terjaga dengan baik pula. Seiring dengan perannya sebagai penerima tamu daerah, maka staf protokoler harus mampu mengatur setiap tamu daerah yang datang berkunjung ke Kalimantan Timur dalam rangka urusan pemerintahan dan kaitannya dengan kepentingan kepala daerah.

Dalam rangka optimalisasi peran protokoler maka perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas tenaga protokoler. Sedangkan secara faktual keberadaan staf protokoler di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur masih kurang, sehingga diperlukan pemikiran yang cermat, karena setiap saat bisa terjadi ketidakselarasan antara tamu yang dilayani dengan petugas protokoler yang berujung pada ketidakpuasan tamu. Banyak kegagalan acara atau kegiatan disebabkan karena buruknya protokoler mengatur acara atau kegiatan tersebut. Itulah sebabnya lembaga pemerintah menyusun protokoler secara rapi dengan menempatkan beberapa orang yang diberi tugas khusus untuk mengerjakan kegiatan keprotokolan.

Selama ini jumlah tenaga protokoler di bagian tamu pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur kurang sebanding dengan jumlah tamu yang dilayani, sehingga Kepala Bagian Protokol atau Kasubbag terkait mengalami kesulitan dalam mengaturnya. Fenomena tersebut nampak diterima teori, seperti yang dikemukakan Siagian (2006 : 127) bahwa untuk terselenggaranya tugas yang efektif manakala didukung dengan sumberdaya manusia yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas. Dengan demikian jelaslah bahwa apabila peran protokoler dapat dilakukan secara efektif maka perlu didukung dengan jumlah staf protokoler sesuai kualifikasi yang dibutuhkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah dikemukakan, maka penulis akan menarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Peran Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, baik ditinjau sebagai pengatur acara, sebagai pengatur kunjungan kerja maupun sebagai penerima tamu pemerintah daerah secara implementatif dapat menunjang kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur. Meskipun perannya telah mampu memberikan kontribusi terhadap kegiatan seremonial gubernur, tetapi belum semuanya dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Secara aplikatif peran tersebut secara rutinitas dapat dilaksanakan, meski demikian secara akumulatif peran tersebut kurang optimal.
2. Faktor yang mendukung peran protokoler Sekretariat Daerah dalam menunjang kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur adalah : adanya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan sebagai acuan untuk melaksanakan tugas-tugas keprotokolan untuk meningkatkan perannya dalam kegiatan acara, kunjungan kerja dan penerimaan tamu pemerintah daerah, dengan mengacu pada tata upacara, tata tempat dan tata penghormatan, adanya kesadaran protokoler sebagai *teamwork* sehingga saling bekerjasama dan saling menutupi kekurangan yang ada, dan kuatnya komitmen dan dukungan pimpinan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas bagian protokoler.
3. Faktor penghambat peran protokoler diantaranya kurangnya aparatur protokoler yang memiliki kompetensi sebagai pembawa acara, terbatasnya jumlah personil protokoler dibandingkan padatnya acara-acara, terbatasnya kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan keprotokolan, kurangnya sarana

kendaraan dinas untuk tamu-tamu VIP Pemerintah Daerah, dan kurangnya kedisiplinan protokoler dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Saran-saran

Berdasarkan beberapa uraian pada kesimpulan di atas, maka penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran, sebagai berikut:

1. Mengingat banyaknya kegiatan yang dihadapi secara rutinitas, sedangkan petugas protokoler tidak sebanding dengan volume kegiatan, maka perlunya menambah petugas protokoler maupun peningkatan kualitasnya dengan memberikan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan keprotokolan atau bimtek pembawa acara yang dibiayai melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Mengingat banyaknya kegiatan kunjungan tamu pemerintah daerah Provinsi Kalimantan Timur, sedangkan sarana operasional masih terbatas, maka perlu penambahan sarana operasional terutama kendaraan dinas tamu-tamu VIP melalui usulan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah.
3. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi internal (pimpinan dan sesama pegawai) dan eksternal (masyarakat umum atau pihak luar) dan meningkatkan kompetensi petugas protokol yang sudah ada dengan memberikan kesempatan bertugas pada acara-acara besar atau acara yang dihadiri pejabat pusat di daerah.
4. Meningkatkan disiplin petugas protokoler sebaiknya dipertegas dengan instruksi pimpinan dan sanksi yang jelas agar protokoler merasa bertanggungjawab atas tugas yang dibebankan kepadanya dan hendaknya melaporkan kepada pimpinan terkait suatu kegiatan baik sebelum atau sesudahnya agar semua berjalan dengan lancar tidak ada keluhan dari gubernur selaku kepala daerah.

Daftar Pustaka

- Anonim, Undang-undang Nomor 09 Tahun 2010, tentang Keprotokolan (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5166)
- Abdul Wahab, Solichin. 2001. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cahyono, Bambang. 2012. *Buku Praktis Pedoman Keprotokolan*. Yogyakarta: Cyrillus Publisher.
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Jakarta: Pustaka Publishment.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis 3rd Edition: Source book of Bew Methods*. Baverly Hills: SAGE Publications Inc.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Romli, Asep Syamsul M. 2014. *Perbedaan Pembawa Acara, MC, protokol dan protokoler*. Diunduh dari <http://www.romelte.com>. pada 20 Januari 2014.
- Siagian P. Sondang. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT.Gunung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2001. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.